

3 1761 11635658 5

Ontario

CA20N
DT
-T53

TRANSIT INTEGRATION NEWS

January 1994

Issue 2

Hotline number: (416) 235-5165

Device for Deaf: (416) 235-4986

Faxline number: (416) 235-4932

Transit Integration Task Force

c/o Passenger Modal Policy Office
West Tower, 2nd Floor

Ontario Ministry of Transportation

1201 Wilson Avenue

Downsview, Ontario

M3M 1J8



Fare Integration Working Group Explores Exciting Options

One of the most important and fascinating aspects of creating a more convenient transit system for customers is fare integration.

We're all familiar with tokens, tickets and monthly passes such as the Metropass. But there's a whole new world of technology out there. This includes such fare media as electronic and magnetically coded transit tickets and passes.

On November 10, 1993, a variety of systems were displayed during a Fare Collection Technical Workshop. Seven major suppliers demonstrated state-of-the-art fare collection systems used in many European, Asian and North American systems.

One interesting approach is the stored value card. These cards sell for varying amounts and their value decreases with each use. Unlike photopasses such as Metropass which expire monthly, these cards can pay for a variety of fares.

Another advantage is that they can be used by other family members, for example, on family trips. This helps to meet riders' needs by greatly increasing convenience and flexibility.

Workshop Presents Trends/Issues in Fare Collection Systems

Speakers described how most major systems in the world use some form of zonal fare or fare-by-distance pricing mechanism similar to that used by GO Transit. Participants heard how such a fare system could increase ridership and revenues.

The conference was also informed of the many considerations respecting magnetic and electronic fare technologies.

Defining the characteristics of the system - including fare policies and fare structures - is vital and takes much work, conference participants were told. Once this is done, it provides the key to a fully integrated fare system.

The Fare Integration Working Group is committed to developing a system based on a common fare medium for the Greater Toronto Area (GTA). This is essential to implement a seamless regional transit system. The added flexibility, convenience and simplicity of a stored-value system will benefit existing customers and encourage new ridership. To reach the goal of a common fare medium the working group must examine:



Photographed left to right are Lou Parsons, Task Force Vice-Chair; Al Leach, Chief General Manager, TTC; Gerard McDonald, Minister's Office, MTO, and George Dadamo, MPP, Task Force Chair at the Fare Collection Technical Workshop.

- What the basis for a common fare media should be? (Should it relate to distance and quality of service, for example?)
- What management structures would be needed to administer a new fare medium for the entire GTA?
- Could double fares be eliminated, especially for municipalities where extensive cross-boundary travel exists?
- Are there any short-term actions that could be taken to make cross-boundary travel more user-friendly?

Equipment vendors and over 100 participants from transit, government, labour and banking praised the workshop as a unique and worthwhile experience, bringing fare collection experts together to demonstrate new technologies that could be adapted for the GTA. The profile of the Transit Integration Task Force was heightened by comprehensive print and television coverage.

Customer Information Update

As reported in the last issue of the Transit Integration Newsletter, the Customer Information Working Group has made terrific progress in two areas: route maps and centralized telephone information.

Transit riders will be delighted to hear that a master transit route map for the Greater Toronto Area (GTA) will soon be a reality. It is planned that this master map will be distributed at such locations as transit stations and ticket outlets early in 1994. The map will also be sub-divided into sections and is expected to be in the telephone Yellow Pages by next summer.

In addition, the working group has found that a centralized telephone information system

is broadly acceptable and technically workable. The first step will be to develop a centralized

route data base for all transit systems. The operator receiving a telephone inquiry will be able to call up the schedule data on a computer screen. The caller will receive immediate information on the routing, time and cost of a transit trip between any two points in the GTA.

As a bonus, weather and traffic condition information - real time data - can be added to

such a system as required.

Partial implementation of a centralized telephone system is achievable in 1994 depending on approvals and funding.



Production of a master transit route map is in the works!

Notes from the Capital Planning and Financial Issues Working Groups

Getting a bigger bang from the transit buck is a major goal of both the Capital Planning and Financial Issues working groups.

The Capital Planning group is developing a structure and method to improve and coordinate long range transit strategic planning. Precious dollars could be saved by integrating and sharing capital facilities.

The Capital Planning Working Group will review the need for:

- a Greater Toronto Area (GTA) transit master plan;
- joint planning and environmental submissions for boundary issues;
- mechanisms that encourage trade-offs to arrive at the best mix of operational and infrastructure solutions; and,

- a level playing field between transit projects and road and highway projects from a funding and legislative point of view.

At the same time, the Financial Issues Working Group is studying issues that will impact municipalities as well as transit systems:

- What is the best approach for a fair funding mechanism that responds to the needs of the GTA?
- If there is a new organization for transit in the GTA, to whom would it be accountable?
- How would funding be administered if there is a change in structure?

If the need for a new organization for the GTA is determined, it could take about two years to develop and pass the appropriate legislation. In the interim, the working group is looking at shorter-term approaches to support transit integration in the GTA. □

The Public Speaks Out

Public consultation is a vital part of the process to identify the needs and frustrations of cross-boundary transit users in the Greater Toronto Area (GTA). Making the system work better is the object of the exercise.

In order to hear the public's views on cross-boundary transit service, the task force organized two means of public consultation: meetings, and a telephone and faxline.

Three public meetings were held: Metro Hall,

Richmond Hill Municipal Offices and Mississauga Civic Centre and were attended by mayors, municipal councillors, transportation employees, transit users and concerned groups and individuals.

Discussion as to why changes are needed and how they should be made followed presentations on the purpose and activities of the task force. Attendees also heard about transit experience elsewhere in the world. Some key points made by participants are summarized briefly below:

Participants strongly supported initiatives to improve service and suggested that customer

Hotline Heats Up

People have been calling the transit integration hotline since the information brochure was made available on transit vehicles. Over 200 calls, letters and faxes were received in a three week period.

The brochure is available in six languages and is meant to involve the public in the Transit Integration Task Force.

Hotline callers include not only people commuting into Metro but also Metro residents who work in municipalities such as Richmond Hill or at Pearson Airport. People who travel to other centres for medical, school or business reasons are also providing input.

The majority of comments are on topic, with 90 per cent strongly supporting the work of the task force.

The problems faced by riders become very evident in listening to the calls and reading the letters. Issues relating to double fares, transfers, coordination of information and service concerns constantly surface.

Here are some sample comments:

A Wheeltrans user said: "I don't use the systems outside of Metro because transfers are a nightmare."

Another person with a disability stated that she travels to Markham and Mississauga on Wheeltrans. "I'm concerned by the need to make bookings on separate systems."

"Transit should be more affordable," another person stated. "I travel from Ajax using GO and TTC. It costs me \$9.40 a day."

"I work at the airport and half the people get off my bus and walk instead of paying a second fare," a caller stated.

One mother described her morning commute: two transfers and three fare payments to travel from Richmond Hill, drop her daughter at daycare, and then to her job in downtown Toronto.

Several have commented on the need for one clear readable map. Still others want a joint pass.

Fortunately, all of these issues are being examined by the various task force working groups with solutions for many problems already on the horizon!

needs and convenience should drive the whole exercise.

There was a clear desire to avoid bureaucratic tangles that create duplication and waste of services. These result in different agencies being responsible for different transit issues.

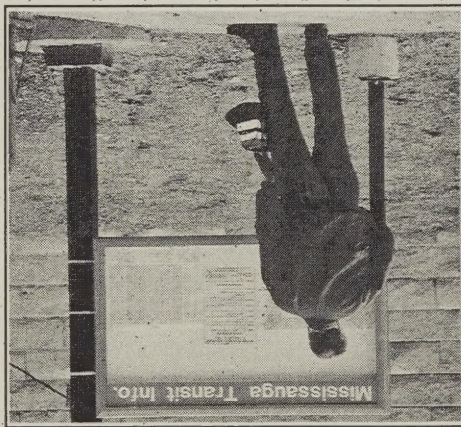
The consultation session also focussed on the needs of people with disabilities. It was pointed out that accessibility and user friendliness must be front and centre, and should be considered throughout rather than as an afterthought in the decision-making process.

Quoi de neuf sur le plan des renseignements à la clientèle?

Comme l'indiquait le dernier numéro du Bulletin sur l'intégration des transports en commun, le groupe de travail sur les renseignements à la clientèle a réalisé des progrès importants dans deux secteurs : les plans des réseaux et le système centralisé de renseignements par téléphone.

La distribution de ce plan, qui sera divisé en sections, est prévue au début de 1994 dans les stations de transport en commun et dans les endroits où l'on vend des billets. De plus, ce plan pourrait être consulté dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique dès l'été prochain.

Par ailleurs, le groupe de travail a constaté que les parties intéressées acceptent l'idée d'un système



La production d'un plan de tous les réseaux de transport en commun est en cours!

conditions météorologiques et la circulation.

Le système centralisé de renseignements par téléphone pourrait être partiellement en service dès 1994, sous réserve des approbations et des fonds nécessaires.

Notes des groupes de travail sur la planification des dépenses d'immobilisations et sur les questions financières

Maximiser le rendement des investissements dans les transports en commun, voilà un des principaux objectifs des groupes de travail sur la planification des dépenses d'immobilisations et sur les questions financières.

Le groupe de travail sur la planification des dépenses d'immobilisations étudie actuellement une structure et une méthode visant à améliorer et à coordonner la planification stratégique à long terme des transports en commun. De précieuses économies pourraient être réalisées en intégrant et en partageant certaines immobilisations.

Le groupe de travail sur la planification des dépenses d'immobilisations étudiera la nécessité :

- d'établir un plan directeur pour les transports en commun dans la région du Grand Toronto;
- de faire des soumissions conjointes pour les questions d'aménagement et de protection de l'environnement en ce qui concerne les limites municipales;

Le public donne son opinion

La consultation publique est essentielle pour déterminer les besoins et les problèmes des usagers des transports en commun qui doivent traverser les limites d'une municipalité dans la région du Grand Toronto. Le but de cet exercice est d'améliorer le fonctionnement du système.

Pour recueillir les observations des usagers des transports en commun qui doivent régulièrement traverser les limites d'une municipalité, le groupe de travail a tenu des séances publiques et mis en place une ligne téléphonique ainsi qu'un service de communication par télécopieur.

La première étape consiste à monter une banque de données centrale regroupant tous les circuits des réseaux de transport en commun. La préposée aux demandes de renseignements par téléphone pourra faire apparaître sur son écran les données nécessaires et transmettre immédiatement à l'usager des renseignements sur les circuits, les horaires et les coûts du déplacement dans la région du Grand Toronto.

On pourra également fournir les tout derniers renseignements sur les

conditions météorologiques et la circulation.

Le groupe de travail sur les questions financières, quant à lui, étudie les questions qui toucheront les municipalités et les règles de transport en commun, à savoir :

- Quelle est la meilleure façon d'adopter un mécanisme de financement équilibré répondant aux besoins de la région du Grand Toronto?
- Si on crée un nouvel organisme chargé des transports en commun dans la région du Grand Toronto à qui devrait-il rendre des comptes?
- Comment devrait être administré le système de financement si la structure actuelle était modifiée?

Si un nouvel organisme pour la région du Grand Toronto devait être établi, il faudrait compter environ deux ans pour élaborer et adopter les mesures législatives nécessaires. D'ici là, le groupe de travail étudie diverses approches à court terme pour faciliter l'intégration des transports en commun dans la région.

Trois séances publiques ont eu lieu — au bureau principal de la communauté urbaine de Toronto, dans les bureaux de la municipalité de Richmond Hill et au centre municipal de Mississauga — auxquelles ont assisté des maires, conseillers municipaux, employés des services de transport, usagers des transports en commun, groupes d'intérêt et particuliers.

L'objectif et les activités du groupe de travail ont été présentés, puis la nécessité et la façon de modifier le système actuel ont été discutées. On a également parlé de l'expérience d'autres régions de transport en commun dans le monde. Vous trouverez ci-dessous un résumé des résultats de ces séances.

Les participants ont appuyé sans réserve les

La ligne directe s'avère très populaire

La ligne directe sur l'intégration des transports en commun s'est avérée très populaire depuis que le dépliant d'information a été distribué dans les véhicules de transport en commun. En effet, on a reçu plus de 200 appels, lettres et télécopies en trois semaines.

Le dépliant, disponible en six langues, a pour but de faire participer le public aux travaux du Groupe de travail sur l'intégration des transports en commun. Les personnes qui ont appelé la ligne directe sont non seulement celles qui se rendent tous les jours dans l'agglomération torontoise, mais également des résidents de l'agglomération qui travaillent dans des municipalités comme Richmond Hill ou à l'aéroport de Toronto. On a également reçu des appels de personnes qui se rendent dans d'autres centres pour des raisons médicales, par affaires ou pour se rendre à l'école.

La majorité des commentaires sont pertinents, et 90 pour 100 des personnes qui ont appelé appuient sans réserve les travaux du groupe de travail.

Dans leurs lettres et leurs appels, les usagers ont indiqué clairement les problèmes auxquels ils font face, notamment en ce qui concerne la double tarification, les correspondances, la coordination de l'information et la qualité des services.

Un usager du service Wheeltrans a déclaré : « Je n'utilise pas les services de transport offerts à l'extérieur de l'agglomération torontoise parce qu'il est pratiquement impossible d'obtenir une correspondance ».

Une autre personne handicapée a déclaré qu'elle utilise le service Wheeltrans pour se rendre à Markham.

« Je travaille à l'aéroport. La moitié des passagers de l'aéroport de mon autobus et marchent pour éviter de payer un deuxième tarif. »

Une mère a décrit ainsi son trajet matinal : deux correspondances et trois tarifs pour partir de Richmond Hill, laisser sa fille à la garderie et se rendre à son travail au centre-ville de Toronto.

Plusieurs usagers ont manifesté le besoin d'avoir un plan facile à lire regroupant tous les réseaux de transport en commun. Alors que d'autres veulent une carte donnant accès à plus d'un réseau.

Heureusement, les divers groupes de travail examinent actuellement toutes ces questions et bon nombre des problèmes mentionnés pourraient être réglés sous peu.

Initiatives visant à améliorer le service et ont déclaré que tout le processus devrait être fondé sur les besoins des usagers et la facilité d'utilisation.

Il ont exprimé le désir d'éviter les empiètements bureaucratiques qui entraînent un doublement et un gaspillage des services, comme c'est le cas lorsque plusieurs organismes sont responsables de différents aspects des transports en commun.

Les séances ont également porté sur les besoins des personnes handicapées. Ils ont souligné qu'il fallait accorder toute l'importance nécessaire à l'accessibilité et à la facilité d'utilisation pendant tout le processus décisionnel et non attendre à la dernière minute.

Le groupe de travail sur l'intégration des tarifs étude des possibilités fort intéressantes

Le groupe de travail sur l'intégration des tarifs s'est engagé à élaborer un système faisant appel à une même technologie de perception pour toute la région du Grand Toronto. Ce système est indispensable à la mise sur pied d'un réseau régional pleinement intégré. La souplesse, la facilité d'utilisation et la simplicité d'une carte de débit seront avantageuses pour les usagers et en inciteront d'autres à utiliser les transports en commun. Pour adopter un système unique de

L'intégration des tarifs est un des aspects les plus importants et les plus fascinants de la création d'un système de transport en commun répondant mieux aux besoins des usagers. Nous connaissons tous les jetons, les billets Mais il existe également un vaste éventail de nouvelles technologies permettant de percevoir les tarifs tels que les billets et les cartes munis d'un code électronique ou

Le 10 novembre

1993, divers systèmes

de perception des

tarifs ont été présentés

à l'occasion d'un atelier

technique. Sept four-

misers importants ont

fait la démonstration

de systèmes de pointe

utilisés un peu partout

en Europe, en Asie et

en Amérique du Nord.

La carte de débit est

une technologie très

intéressante. Elle est

offerte à différents prix

et débite d'un certain

montant à chaque utili-

sation. Contrairement

aux cartes-photo comme

la Metropass, qui doivent

être renouvelées tous

les mois, on peut se servir de la carte de débit pour

divers réseaux de transport en commun.

En outre, plusieurs membres de la famille peuvent

se servir de la même carte, par exemple lorsqu'ils se

déplacent ensemble, ce qui la rend plus pratique et

plus souple que les systèmes traditionnels.

Atelier sur les tendances et les grandes questions dans le domaine de la perception des tarifs

Les conférenciers ont déclaré que la plupart des

régles de transport en commun dans le monde ont

adopté un système de zones en vertu duquel les tarifs

varient selon la distance parcourue, comme c'est le

cas pour le Réseau GO. Ils ont précisé comment un

tel système pourrait accroître les revenus et le nombre

d'usagers.

On a également discuté des divers éléments des

technologies magnétiques et électroniques dont il

faut tenir compte.

Il importe avant tout de définir les caractéristiques

du système, y compris les politiques et les structures

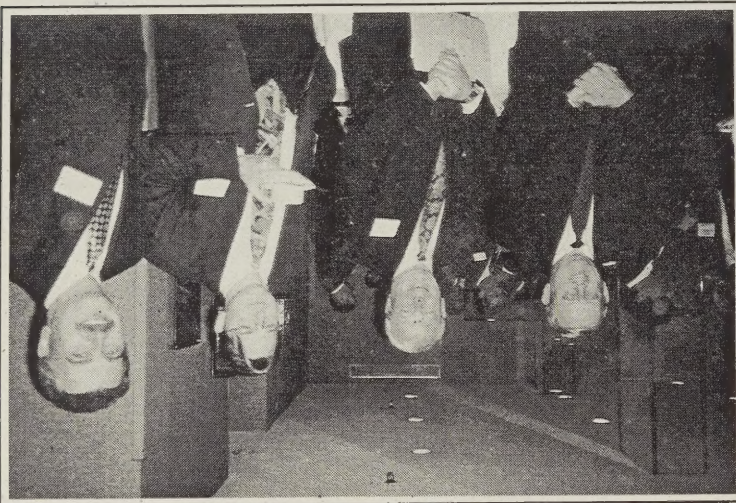
applicables à la tarification. Ce travail demande beau-

coup de temps, mais il est essentiel à la pleine

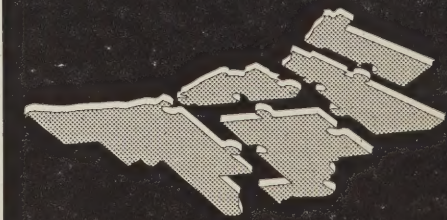
intégration des tarifs.

- Les vendeurs de matériel et la centaine de partici-
- pants, qui représentaient les règles de transport en
- commun, le gouvernement, les syndicats et les ban-
- ques, ont reconnu la réussite de l'atelier, car il avait
- permis de réunir des experts de la perception des
- tarifs et de faire la démonstration de nouvelles tech-
- nologies qui pourraient être adaptées à la région du
- Grand Toronto. De plus, le Groupe de travail sur
- l'intégration des transports en commun a fait l'objet
- d'une vaste publicité écrite et télévisée.

De gauche à droite : Lou Parsons, vice-président du Groupe de travail; Al Leach, directeur général en chef, TTC; Gerald McDonald, bureau du ministre, MTO et George Dadamo, président du Groupe de travail à l'atelier sur les techniques de perception des tarifs.



Ontario



Nouvelles sur l'intégration des transports en commun

Janvier 1994

Numéro 2

Ligne d'information : (416) 235-5165

Appareil de télécommunications
pour malentendants (ATM) :

(416) 235-4986

(416) 235-4932

Télécopieur :

Groupe de travail sur l'intégration
des transports en commun

a/s Bureau des politiques relatives aux
modes de transport des passagers

Tour ouest — 2^e étage

Ministère des Transports de l'Ontario

1201, avenue Wilson

Downsview (Ontario)

M3M 1J8

